

2019

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro pravidla chování organizací

ČSN
ISO 10001

01 0340

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations

Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes

Tato norma přejímá anglickou verzi mezinárodní normy ISO 10001:2018. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard implements the English version of the International Standard ISO 10001:2018. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO 10001 (01 0340) z listopadu 2008.

Anotace obsahu

Tento dokument poskytuje směrnice pro plánování, navrhování, vytváření, implementaci, udržování a zlepšování pravidel chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka.

Tento dokument lze aplikovat na pravidla chování vztahující se k produktu a službě, která obsahují přísliby organizace zákazníkům ohledně jejího chování. Takové přísliby a s nimi spojená ustanovení jsou zaměřeny na zvýšenou spokojenost zákazníka. Příloha A obsahuje zjednodušené příklady součástí pravidel pro různé organizace.

POZNÁMKA V rámci tohoto dokumentu termín „produkt“ a „služba“ odkazuje na výstupy organizace, které jsou určeny pro zákazníka nebo zákazníkem požadované.

Tento dokument je určen pro použití všemi organizacemi bez ohledu na jejich typ nebo velikost nebo poskytované produkty a služby, včetně organizací, které vytvářejí pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka pro jiné organizace. Příloha C obsahuje specifický návod pro malé podniky.

Tento dokument je zaměřen na pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka, která se týkají nakupování nebo využívání zboží jednotlivými zákazníky, majetku nebo služeb pro osobní účely nebo do domácností. Přesto ji lze aplikovat na všechna pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka.

Tento dokument nepředepisuje věcný obsah pravidel chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka, ani

se nevztahuje k dalším pravidlům chování, jako jsou například ta, která se týkají vztahů organizace a jejích pracovníků, nebo organizace a jejích dodavatelů.

Národní předmluva

Informace o citovaných normativních dokumentech

EN ISO 9000:2015 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2016 (01 0300) Systémy managementu kvality -
Základní principy a slovník

Vypracování normy

Zpracovatel: Česká agentura pro standardizaci, IČO 06578705

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Radmila Foretová

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN v anglickém jazyce.